

Analisis Kinerja Staf BPJS Ketenagakerjaan Bojonegoro Dalam Mengoptimalkan Aplikasi JMO

¹Badi Atus Sa'adah, ²R.Y. Rusdianto

^{1,2} Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur, Jl. Rungkut Madya No.1, Gn. Anyar, Kec. Gn. Anyar, Surabaya, Jawa Timur 60294
Email: ¹21042010174@Student.upnjatim.ac.id, ²ryrusdianto@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana kinerja staf BPJS Ketenagakerjaan Bojonegoro dapat ditingkatkan dalam mengelola klaim layanan yang disediakan dan ditawarkan yaitu Jaminan Hari Tua (JHT), Jaminan Kematian (JKM), Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), dan Jaminan Pensiun (JPN). dengan menggunakan prinsip Jaminan Mutu Organisasi (JMO). Pendekatan penelitian kualitatif digunakan dengan melakukan wawancara mendalam dan observasi terhadap staf yang terlibat dalam proses klaim Layanan. Hasil analisis menunjukkan bahwa meskipun BPJS Ketenagakerjaan telah memperkenalkan sistem yang komprehensif untuk menangani klaim layanan, masih ada tantangan dalam kinerja staf yang memengaruhi efektivitas pelayanan. Faktor-faktor seperti pelatihan, komunikasi internal, dan sistem manajemen memainkan peran krusial dalam meningkatkan kinerja staf. Implikasi dari temuan ini menyoroti pentingnya fokus pada pengembangan keterampilan staf dan perbaikan proses internal untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan. Penelitian ini memberikan kontribusi penting dalam memahami langkah-langkah untuk meningkatkan layanan BPJS Ketenagakerjaan melalui pendekatan JMO, dengan harapan memberikan dasar untuk perbaikan berkelanjutan dalam penyediaan jaminan sosial di masa depan.

Kata Kunci: BPJS Ketenagakerjaan, Analisis Kinerja staf, Layanan Jaminan Sosial, JMO, Faktor penghambat, Efisien Pelayanan

Abstrack

This study aims to analyze how the performance of BPJS Ketenagakerjaan Bojonegoro's staff can be enhanced in managing claims for provided and offered services, namely Old Age Security (JHT), Death Security (JKM), Work Accident Security (JKK), and Retirement Security (JPN), using the principle of Organizational Quality Assurance (JMO). A qualitative research approach was employed through in-depth interviews and observations with staff involved in the claims process. The analysis reveals that despite BPJS Ketenagakerjaan's introduction of a comprehensive system to handle service claims, there are still challenges in staff performance affecting service effectiveness. Factors such as training, internal communication, and management systems play crucial roles in improving staff performance. The implications of these findings underscore the importance of focusing on staff skill development and internal process improvement to enhance service efficiency and effectiveness. This research makes a significant contribution to understanding the steps to enhance BPJS Ketenagakerjaan services through the JMO approach, with the aim of providing a foundation for sustainable improvements in social security provision in the future.

Keywords: BPJS Ketenagakerjaan, Staff Performance Analysis, Social Security Services, JMO, Hindering Factors, Service Efficiency

PENDAHULUAN

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan memiliki peranan yang signifikan dalam memberikan perlindungan sosial kepada pekerja di Indonesia. Untuk menjamin penyediaan layanan yang optimal, evaluasi terhadap kinerja staf dalam mengelola jaminan sosial menjadi sangat penting. Dalam konteks ini, pendekatan Jaminan Mutu Organisasi (JMO) menjadi relevan sebagai kerangka kerja untuk menilai dan meningkatkan kinerja staf BPJS

Ketenagakerjaan. Meskipun BPJS Ketenagakerjaan telah mengenalkan berbagai sistem untuk meningkatkan efisiensi layanan, tantangan dalam implementasi dan kinerja staf yang mempengaruhi efektivitasnya masih terdapat. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk secara mendalam mengeksplorasi kinerja staf BPJS Ketenagakerjaan dalam mengoptimalkan pendekatan JMO. Dengan memahami faktor-faktor yang memengaruhi kinerja staf, diharapkan temuan penelitian ini dapat memberikan wawasan yang berharga bagi perbaikan proses internal dan pengembangan keterampilan staf, sehingga layanan jaminan sosial dapat ditingkatkan secara signifikan. Untuk tetap bisa memberikan pelayanan yang terbaik, mudah, sigap serta cepat maka dalam melayani peserta Bpjs Ketenagakerjaan menghadirkan aplikasi yang akan membantu dalam pelayanannya yaitu JMO. Aplikasi JMO ini merupakan Aplikasi resmi yang diluncurkan dan disediakan oleh Bpjs Ketenagakerjaan untuk memberikan kemudahan pelayanan peserta dalam mengakses informasi dan layanan terkait program Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Kematian (JK), dan Jaminan Hari Tua (JHT). Aplikasi tersebut memungkinkan peserta untuk mengajukan klaim, melihat riwayat transaksi, pembaruan data pribadi, dan mendapatkan informasi terkini mengenai program-program tersebut secara mudah dan cepat melalui perangkat seluler peserta.

Dalam Memberikan pelayanannya, JMO ini juga masih mempunyai kendala yaitu dalam penerapannya. Dikarenakan masih banyak peserta yang belum mengetahui dan memahami bagaimana pengimplementasiannya. Banyak juga Peserta yang masih kesusahan dikarenakan telepon selulernya kurang mendukung penggunaan aplikasi tersebut. Maka dari itu sering diadakan sosialisasi oleh pihak Bpjs Ketenagakerjaan Sosialisasi tersebut dilaksanakan dengan berbagai cara dan bentuk, melalui Internet dan bentuk fisik dengan memasang Banner di sekitar kantor. Melalui pengembangan aplikasi JMO ini, Peserta tidak perlu lagi berkunjung ke kantor cabang, sehingga menciptakan pelayanan yang lebih efisien dan hemat waktu serta biaya. Dengan adanya aplikasi JMO, jumlah antrian di kantor cabang dapat dikurangi. Ini disebabkan oleh semakin banyaknya pengguna yang mengenal dan menggunakan aplikasi ini, sehingga antrian di kantor cabang pun menjadi lebih sedikit karena peserta lebih memilih menggunakan aplikasinya.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode penyelesaian tugas melalui survey atau wawancara, pendampingan untuk melakukan monitoring, dan evaluasi terhadap kegiatan yang dilakukan oleh monitoring, dan juga evaluasi terhadap kegiatan yang dilakukan oleh mentor. Dalam menyelesaikan tugas dengan menggunakan metode wawancara selama periode magang di BPJS Ketenagakerjaan Bojonegoro. Wawancara adalah alat yang sangat efektif untuk memperoleh wawasan langsung dari pegawai dan pemangku kepentingan tentang bagaimana kinerja staf dengan adanya pengoptimalan JMO. Metode ini dipilih karena memungkinkan penulis untuk mengumpulkan, meninjau, dan menganalisis informasi dari berbagai sumber yang relevan dengan topik penelitian penulis.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dengan Topik 'Analisis Kinerja Staf BPJS Ketenagakerjaan Bojonegoro dalam mengoptimalkan Aplikasi JMO' penulis mengerti bagaimana tingkat kinerja staf pada saat penggunaan JMO. Dalam Pengoptimalan JMO dapat melibatkan Evaluasi berbagai factor, termasuk efisiensi dalam penyelesaian klaim, kecepatan dalam memberikan layanan kepada peserta, dan kemampuan dalam mengelola data dan informasi. Dengan melakukan analisis mendalam terhadap aspek-aspek tersebut, BPJS Ketenagakerjaan dapat mengidentifikasi area-area yang perlu ditingkatkan efektivitas dan efisiensi layanan JMO kepada peserta. Dengan adanya aplikasi JMO ini diharapkan memungkinkan peserta mendapatkan pelayanan yang lebih baik dari rumah tanpa harus pergi ke kantor cabang. Badan hukum publik yang dikenal sebagai Badan Sosial Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan (BPJS Ketenagakerjaan), yang bertugas

memberikan perlindungan asuransi jiwa kepada orang-orang untuk mencegah kerugian sosial ekonomi. BPJS PT Jamsostek adalah nama awal PT Ketenagakerjaan, tetapi pada tanggal 1 Januari 2014 berubah menjadi BPJS Ketenagakerjaan. Empat program layanan yang ditawarkan oleh BPJS Ketenagakerjaan adalah Jaminan Hari Tua (JHT), Jaminan Kematian (JKM), Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), dan Jaminan Pensiun (JPN). Jaminan Hari Tua (JHT) adalah jaminan yang membantu pekerja yang membutuhkan dana ketika mereka telah memasuki masa pensiun, mengalami cacat total tetap, atau meninggal dunia. Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK) adalah jaminan yang membantu pekerja yang mengalami kecelakaan.

Dalam usahanya untuk meningkatkan kinerja karyawan, terdapat beberapa faktor yang bisa mempengaruhi atau menghambat peningkatan kinerja mereka, salah satunya adalah kinerja pengiriman (*performance delivery*) yang berpotensi menjadi masalah. Biasanya, masalah ini terkait dengan tujuan dan faktor eksternal. Faktor eksternal ini, meskipun berasal dari luar organisasi, dapat memengaruhi proses di dalamnya. BPJS Ketenagakerjaan mengeluarkan, menciptakan, menyediakan, dan memberikan inovasi baru untuk membantu dalam peningkatan kinerja Pegawai dan pelayanan Peserta, yaitu dengan menghadirkan aplikasi modern JMO. Aplikasi ini merupakan layanan digital terbaru yang disediakan oleh BPJS Ketenagakerjaan, dengan fitur-fitur yang lebih lengkap dan tampilan yang lebih modern. JMO menyediakan berbagai fitur pelayanan, seperti pembaruan data peserta, pengajuan dan pelacakan klaim JHT, simulasi saldo JHT dan JP, pengaduan, dan pelaporan. JMO digunakan oleh peserta dan pegawai BPJamsostek, yang merupakan lembaga publik yang bertanggung jawab untuk memberikan perlindungan kepada tenaga kerja dalam menghadapi risiko sosial ekonomi yang terkait dengan pekerjaan mereka.

SIMPULAN

Dari analisis kinerja staf BPJS Ketenagakerjaan bojonegoro dalam pengoptimalan Jaminan Kecelakaan Kerja (JMO), dapat disimpulkan bahwa, Kinerja staf BPJS Ketenagakerjaan memiliki pengaruh besar terhadap efektivitas dan efisiensi pengelolaan JMO. Evaluasi terhadap kinerja staf akan menjadi penting dalam meningkatkan pelayanan kepada peserta dan pihak terkait lainnya. Terdapat potensi untuk meningkatkan proses pengoptimalan JMO. Melalui evaluasi kinerja staf, dapat diidentifikasi area-area yang memerlukan perbaikan, seperti meningkatkan respons cepat terhadap klaim, meningkatkan ketepatan dalam pengolahan dokumen, dan meningkatkan komunikasi dengan peserta serta pihak terkait.

Kolaborasi antara staf internal dan eksternal perlu ditingkatkan. Kerjasama yang baik antara staf BPJS Ketenagakerjaan dengan mitra-mitra eksternal seperti rumah sakit, perusahaan, dan pihak terkait lainnya dapat meningkatkan efektivitas proses pengelolaan JMO. JMO menyediakan berbagai fitur pelayanan, seperti pembaruan data peserta, pengajuan dan pelacakan klaim JHT, simulasi saldo JHT dan JP, pengaduan, dan pelaporan. Dengan adanya JMO, masyarakat tidak perlu lagi mendatangi kantor cabang BPJS Ketenagakerjaan Bojonegoro, yang pada akhirnya dapat menghemat waktu dan biaya. Dari analisis kinerja staf BPJS Ketenagakerjaan bojonegoro dalam pengoptimalan Jaminan Kecelakaan Kerja (JMO), dapat disimpulkan bahwa, Kinerja staf BPJS Ketenagakerjaan memiliki pengaruh besar terhadap efektivitas dan efisiensi pengelolaan JMO.

SARAN

Setelah Kurang lebih 4 (Empat) Bulan kegiatan Magang Mandiri MBKM ini dilakukan di kantor cabang BPJS Ketenagakerjaan Bojonegoro, ada beberapa saran dari penulis mengenai proses selama pelaksanaan kegiatan magang ini, yaitu :BPJS Ketenagakerjaan sebaiknya melakukan pembaruan sistem pada aplikasi agar aplikasi bisa beroperasi kapanpun dan mempermudah peserta dalam melakukan administrasi selain di jam kerja Oprasional, dan Menambahkan fitur pada aplikasi agar peserta dapat melakukan klaim program selain

JHT. Diharapkan pihak instansi dapat memberikan tugas yang sesuai dengan keahliannya masing-masing, sehingga pada pelaksanaan magang dapat lebih berjalan dengan baik dan lancar, dan sesuai bidang dari Program Studi yang sedang ditempuh. Berdasarkan kesimpulan dan kegiatan yang sudah dilaksanakan selama magang, saran yang bisa diberikan oleh penulis yaitu berharap untuk kandidat magang selanjutnya juga lebih siap dalam melakukan praktik langsung pada perusahaan. Memiliki etika yang baik, disiplin, dan tentunya bertanggung jawab atas tugas yang diberikan oleh pembimbing.

DAFTAR PUSTAKA

- Arisoemaryo, B. S. (2022). Analisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi JMO Menggunakan metode end user computing satisfaction. *Responsif*, 110-117.
- pande, j. (2019). Pengenalan layanan aplikasi Jamsostek mobile melalui video promosi dan banner pada BPJS Ketenagakerjaan makassar. *Administrasi Terapan*, 107-122.
- Sutrisno, H. (2020). Pengaruh BPJS Ketenagakerjaan dalam meningkatkan kesejahteraan tenaga kerja. *kesehatan masyarakat*, 78-84.
- zannah, M. (2022). Analisis peranan bagian sumber daya manusia dalam meningkatkan kinerja karyawan pada BPJS Ketenagakerjaan kantor cabang medan kota. *akrab juara*, 14-26.